

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS MARZO 2025**

Nº	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		8
2	Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	2	8
		Entrega de billetes falsos	1		4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10		10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	10
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6	2	4
		Problemas relacionados a garantías	1		7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3		5
Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7		
4	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	12
		Problemas relacionados a garantías	1		15
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		13
		Entrega de billetes falsos	1		9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	12
		Indebida contratación		1	13
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		14
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6	1	11
		Problemas relacionados a garantías	1		11
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		4
Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	9		
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
7	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	1

8	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	5	10
		Entrega de billetes falsos	1		5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	38	13	10
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		2	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	90	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	11	8	
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		8
10	Dinero electrónico	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	9	5
11	Giros	Entrega de billetes falsos	1		5
12	Remesas	Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
13	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
14	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			195	160	

\* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 28. Problemas relacionados con cajeros automáticos, 112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal, 39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio

<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>	388
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO</b>	355
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	4187697
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	8